



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.08.2021 № 468

Об утверждении Порядка оценки ответа на обращение

В соответствии со статьей 48 Устава (Основного Закона) Тульской области правительство Тульской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок оценки ответа на обращение (приложение).
2. Рекомендовать главам администраций муниципальных образований Тульской области организовать работу по оценке гражданами ответов должностных лиц администраций муниципальных образований Тульской области на обращения с учетом настоящего постановления.

3. Признать утратившими силу:

постановление правительства Тульской области от 13.06.2012 № 251 «Об утверждении Порядка представления и анализа информации о качестве рассмотрения обращений граждан»;

постановление правительства Тульской области от 24.06.2013 № 298 «О внесении изменений и дополнения в постановление правительства Тульской области от 13.06.2012 № 251 «Об утверждении Порядка представления и анализа информации о качестве предоставляемых государственных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан»;

постановление правительства Тульской области от 06.07.2017 № 281 «О внесении изменений в постановление правительства Тульской области от 13.06.2012 № 251 «Об утверждении Порядка представления и анализа информации о качестве рассмотрения обращений граждан».

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Первый заместитель Губернатора
Тульской области – председатель
правительства Тульской области



В.В. Шерин

ПОРЯДОК
оценки ответа на обращение

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру оценки ответов должностных лиц правительства Тульской области, органов исполнительной власти Тульской области, подразделений аппарата правительства Тульской области (далее – ответ) на обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение, гражданин).

Уведомление о переадресации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не оцениваются.

2. При получении ответа гражданину предоставляется возможность оценить его одним из следующих способов:

1) в личном кабинете сервиса «Электронная приемная» на портале правительства Тульской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сервис «Электронная приемная»), если гражданин направил обращение через личный кабинет сервиса «Электронная приемная»;

2) с использованием сервиса «Оценка ответа на обращение» на портале правительства Тульской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сервис «Оценка ответа на обращение») по QR-коду или ссылке, содержащихся в ответе, либо самостоятельно заполнив предложенную форму на сервисе «Оценка ответа на обращение»;

3) на бумажном носителе, распечатав на сервисе «Оценка ответа на обращение» бланк оценки ответа на обращение (приложение). Заполненный бланк направляется в правительство Тульской области почтовой связью по адресу: проспект Ленина, д. 2, г. Тула, 300041 или передается нарочно в приемную правительства Тульской области. Бланк оценки на бумажном носителе также находится в свободном доступе в приемной правительства Тульской области.

3. Оценка проводится по пятибалльной шкале с возможностью написания комментария. При выборе оценки от 1 до 3 необходимо заполнить поле с комментарием.

Если гражданин направлял коллективное обращение, то при оценке ответа он указывает свою фамилию, имя, отчество (при наличии).

4. Результаты оценки ответов рассматриваются на рабочей группе по организации обратной связи с гражданами, созданной правительством Тульской области в установленном порядке.

Приложение
к Порядку оценки ответа на обращение

Печатная форма бланка «Оценка ответа на обращение»

Оценка ответа на обращение

* Номер
ответа

* Дата
ответа

Если Вы направляли коллективное обращение, заполните следующие поля

Фамилия

Имя

Отчество
(при наличии)

Оцените, пожалуйста, ответ на Ваше обращение. Понятна ли информация, изложенная в ответе, на все ли вопросы даны ответы.

Напишите, пожалуйста, комментарий к выбранной оценке:

ОЦЕНКА	Комментарий
5	
4	
3	*
2	*
1	*

*Поле, обязательное для заполнения

Благодарим Вас за оценку ответа!